

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ ОСЗН по
городу Гусь-Хрустальному и
Гусь-Хрустальному району
Н.В. Пискунова
«_01_»_____09___2015 год

Порядок организации работы с гражданами с ограниченными возможностями здоровья (инвалидами) и иными маломобильными гражданами в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району»

1. Настоящий Порядок регламентирует действия сотрудников ГКУ ОСЗН по городу Гусь-Хрустальному и Гусь-Хрустальному району (далее - Учреждение) при работе с маломобильными гражданами и гражданами с ограниченными возможностями здоровья, с целью обеспечения их беспрепятственного доступа в помещения Учреждения для оказания им государственных услуг.

2. Действие настоящего Порядка распространяется на:

а) инвалидов — лиц, имеющих нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленных заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость их социальной защиты;

б) граждан, относящихся к маломобильным группам населения, — граждан преклонного возраста, семьям с детьми грудного возраста, граждан, имеющих временные ограничения передвижения в связи с заболеванием или травмой.

3. Работники учреждения, осуществляющие личный прием граждан, обязаны соблюдать этические нормы поведения и корректно относиться к вышеуказанным категориям граждан, учитывать специфику обслуживания вышеуказанных категорий граждан.

4. При обслуживании посетителей, имеющих проблемы зрения, необходимо:

- учитывать степень нарушения здоровья: тотальная слепота, остаточное зрение, слабовидение;

-предлагая помощь по сопровождению посетителя, направлять его корректно, передвигаться без рывков и резких движений;

-кратко описывать место, где находится посетитель, предупреждать о препятствиях, ступенях, порогах и т.п.;

-всегда обращаться непосредственно к посетителю, а не к сопровождающему его лицу;

-всегда представляться и представлять других собеседников;

-избегать использование жестов при беседе.

5. При обслуживании посетителей, имеющих проблемы слуха, необходимо:

-учитывать степень нарушения здоровья: слабослышащий, глухой;

-при разговоре со слабослышащим посетителем необходимо говорить громко, четко, в ровном темпе;

-при разговоре с глухим посетителем необходимо по возможности воспользоваться услугами сурдопереводчика, а при отсутствии сурдопереводчика, использовать другие визуальные возможности, например, письмо;

-использовать клавиатуру Брайля.

6. При обслуживании посетителей, имеющих проблемы речи, необходимо:

-при общении быть терпеливым, не перебивать и не поправлять посетителя;

-при разговоре поддерживать визуальный контакт;

-не использовать в речи сложные предложения;

-задаваемые посетителю вопросы должны предполагать простые ответы;

-не следует спешить закончить предложение за такого посетителя во избежание неправильного толкования его речи.

7. При обслуживании посетителей, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, инвалидов-колясочников, с заболеваниями ДЦП, необходимо:

-оказывать помощь, только предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней;

-не отвлекаться на произвольные движения посетителя;

-обеспечить вокруг посетителя свободное пространство для использования им индивидуальных реабилитационных средств.

8. При обслуживании посетителей с детскими колясками необходимо:

-ответственному лицу по сопровождению посетителей обеспечить возможность оставить коляску в специально отведенном месте и обеспечить сохранность коляски;

-не допускать оставление ребенка в коляске без присмотра родителей.

9. Работникам учреждения, осуществляющим прием населения, создавать оптимальные комфортные условия для граждан с ограниченными возможностями здоровья и граждан, относящихся к маломобильным категориям населения.

10. В обеспечении беспрепятственного доступа вышеуказанных категорий граждан в здание сотрудники учреждения предпринимают следующие действия:

- при поступлении аудио и видео сигнала на монитор видеодомофона, размещенный в кабинете № 20 (с кнопки вызова, расположенной при входе в здание Учреждения с правой стороны) сотрудник, осуществляющий прием граждан, открывает входную дверь и помогает гражданину беспрепятственно посетить Учреждение;

- выяснив у гражданина цель его визита, сотрудник сопровождает его в кабинет № 20, где организованы места приема, оборудованные необходимой мебелью, канцелярскими принадлежностями, бланками образцами заявлений, текстами административных регламентов;

- инспектор по предоставлению мер социальной поддержки принимает данного гражданина вне очереди и, выяснив у него цель визита, осуществляет предоставление государственной услуги в соответствии с административными регламентами, с учетом специфики обслуживаемых категорий граждан:

- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, последние по телефонной связи приглашаются в кабинет № 20;

- по окончании предоставления государственных услуг сотрудник учреждения, осуществляющий прием граждан, провожает гражданина до выхода и помогает ему покинуть здание Учреждения.

11. В случае обращения гражданина указанной категории по телефону, электронной почте либо через сайт Учреждения по вопросам получения государственных услуг по месту проживания, инспектор, принявший звонок, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, № телефона, суть обращения и немедленно докладывает об этом директору Учреждения (в его отсутствии — заместителю директора).

Директор Учреждения (его заместитель) определяет инспекторов, ответственных за данный выезд (не менее двух человек), обеспечивает организационной техникой и транспортом, при необходимости привлекает специалистов учреждений социального обслуживания населения.

Ответственные специалисты в течении 1 рабочего дня с момента поступления обращения определяют дату и время встречи с гражданином и выезжают по месту его жительства для предоставления государственных услуг (с собой имея компактную копировальную технику, бланки и образцы заявлений, канцелярские принадлежности, тексты административных регламентов, нормативных правовых документов, устанавливающих порядок предоставления услуги, журнал приема).

По месту жительства гражданина специалисты Учреждения выясняют обстоятельства обращения, оказывают помощь в заполнении заявлений, делают копии необходимых документов, производят запись в журнале приема, визируемую гражданином.

После чего заявление и копии документов в зависимости от вида услуги, предоставляются в сектор Учреждения, где производится их обработка, при необходимости осуществляется межведомственное взаимодействие, и в дальнейшем — принятие решения о назначении или отказа в предоставлении мер социальной поддержки и уведомление об этом гражданина.

Специалисты учреждений социального обслуживания населения также в установленном порядке производят обработку принятых документов, принимают решение о предоставлении услуг и уведомлении гражданина.